

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ SETOR LITORAL PRÓ-REITORIA
DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO COORDENADORIA DE CURSOS
LATO SENSU (ESPECIALIZAÇÃO)**

DAIANE SIMONE VARGAS

**O SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA DIANTE DAS EXPRESSÕES DA
QUESTÃO SOCIAL.**

MATINHOS / PR

2014

DAIANE SIMONE VARGAS

**O SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA DIANTE DAS EXPRESSÕES DA
QUESTÃO SOCIAL.**

Trabalho de conclusão de curso
apresentado como requisito para
obtenção do grau de especialista do
Curso: A Questão Social na Perspectiva
Interdisciplinar, Setor Litoral,
Universidade Federal do Paraná.

Orientadora: Prof.^a Daniel G. Fleig

MATINHOS / PR

2014

O SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA DIANTE DAS EXPRESSÕES DA QUESTÃO SOCIAL E A CLASSE TRABALHADORA

Daiane Simone Vargas¹

Daniel Gustavo Fleig²

RESUMO

Temos as expressões da questão social como objeto da profissão do assistente social no campo sócio ocupacional, sendo a classe trabalhadora peça fundamental para seus múltiplos desdobramentos de sua atuação nas empresas. Sendo assim o presente trabalho tem como objetivo analisar os atendimentos dos assistentes sociais, tendo em vista a questão social como objeto de trabalho do serviço social. Os dados foram coletados na empresa Y no município de Curitiba e expõem os atendimentos que o serviço social realiza, com destaque para os aspectos relacionados ao trabalho, a saúde e questões pessoais/familiares. Trazemos para reflexão essas demandas que são de fato as expressões da questão social que fazem parte do cotidiano da vida dos trabalhadores, desvelando os limites e possibilidades do assistente social nas empresas no contexto das contradições do capitalismo.

Palavra chave: questão social, classe trabalhadora, assistentes sociais, empresa.

Abstract: We have expressions of the social issues as an object of the profession of social worker in the social field occupational, being the working class essential part of its multiple deployments of their actions in the companies. Therefore the present work has with aims to analyze the calls from social workers, considering the social issue as an object of social service work. Data were collected in company Y in Curitiba and expose the social care service performs, featuring aspects related to work, health and personal / family issues. We bring for reflection these demands that are in fact expressions of social issues that are part of everyday life for workers, revealing the limits and possibilities of social workers in enterprises in the context of the capitalism's contradiction.

Keywords: Expressions of the social, working class, worker in the social, enterprises

¹ Bacharel em Serviço Social pelas Faculdades Integradas do Brasil – UNIBRASIL, Assistente Social e pós graduanda em Questão Social na Perspectiva Interdisciplinar pela UFPR-Litoral.

² Orientador Professor e mestre em Administração de Empresa

1. INTRODUÇÃO

Este artigo trata de um estudo sobre o trabalho do assistente social no âmbito empresarial e objetiva retratar as demandas de trabalho frente às expressões da questão social, os limites e possibilidades do Serviço Social no campo sócio ocupacional. As expressões da questão social entendidas na relação do trabalho, da saúde do trabalhador e nas questões pessoais/familiares

Este artigo busca desvelar nas expressões da questão social inseridas no cotidiano dos trabalhadores que desempenham suas funções como assalariados, a contradição fundamental no modo de produção capitalista, ou seja, a apropriação dessa riqueza produzida é destinada apenas para os capitalistas, ficando assim o empregado sem nenhuma apropriação da mesma. Neste sentido, pergunta-se quais os limites e possibilidades do serviço social no campo sócio ocupacional? Como lidar com tal contradição no seu cotidiano de trabalho, na sua relação direta com os trabalhadores?

A empresa possui como objetivo o lucro e suas funções são direcionadas para o favorecimento econômico, entretanto à medida que os fatores externos como governo, mercado, consumidores ou mesmo outras organizações se manifestam e acabam intervindo, a empresa vai buscando outras funções sociais e políticas em respostas a esses fatores, mas sem deixar que seus objetivos, enquanto empresa com cunho capitalista sejam, buscados.

O trabalho do assistente social na empresa existe para o processo de mediação entre empresa e empregado. A presença do assistente social na empresa comprova que a expansão do capital gera a criação de novas necessidades sociais, isto é, a empresa como representante institucional do capital passa a requisitar o trabalho do assistente social para desenvolver um trabalho de cunho assistencial e educativo em conjunto do funcionário e da família.

A importância do assistente social para a empresa nada mais é do que a preservação e qualidade da força de trabalho dos empregados, que fica frágil conforme as carências materiais e as situações divergentes no processo de produção.

Este estudo teve como base os atendimentos realizados pela equipe do serviço social em Curitiba, que atende em média aos 2.000 funcionários de uma determinada empresa varejista, aqui doravante chamada de empresa Y. Foi realizada uma análise dos atendimentos e identificadas quais as expressões da questão social inseridas na realidade dos trabalhadores desta empresa, as demandas que mais se destacaram diante das questões, principalmente no que tange as relações de trabalho, com a saúde do trabalhador e questões pessoais/familiares, que muitas vezes se desdobram em dificuldades em meio capitalismo.

Foi possível analisar as demandas do serviço social na empresa Y, realizar uma reflexão do contexto em que o assistente social realiza suas intervenções e mais especificamente: a) realizar o resgate histórico do Serviço Social na empresa – limites e possibilidades; b) Refletir sobre as expressões da questão social e a relação com a classe trabalhadora; c) Analisar os dados coletados, demandas do Serviço Social frente as expressões da questão social e os limites do assistente social.

Para finalizar, o trabalho está estruturado da seguinte forma: após a introdução, são descritos a forma de coleta de dados e discussões metodológica. Em seguida os objetivos específicos, que irão trazer um histórico do serviço social, as demandas e desafios da profissão no campo sócio ocupacional. As considerações finais recapitula as ideias principais e promovendo as reflexões finais.

1.1 METODOLOGIA

O Serviço Social utiliza conceitos como universal, singular, particular, mediação e reconstrução de conceitos que possibilitam ao Assistente Social absorver o processo constituinte da realidade a partir do estabelecimento do objeto de intervenção, tal como assemelha-se este trabalho apresentando macro categorias no tratamento e compreensão da particularidade de cada trabalhador, apresentando o conceito de mediação como a categoria profissional que institui a práxis na busca da transformação social.

Para BATTINI (1995), a mediação constitui-se em uma categoria de movimento que se inclui na totalidade social, exigindo uma prática profissional concreta que permita a efetividade na finalidade de transformar, que através da constante reconstrução de categorias favorece o alcançar e abordar a particularidade do objeto de ação profissional.

Quanto às demandas profissionais no âmbito empresarial, Iamamoto 2001, p.47 diz “o Serviço Social sempre foi chamado pelas empresas para eliminar focos de tensões sociais, criar um comportamento produtivo da força de trabalho, contribuindo para reduzir o absenteísmo, viabilizar benefícios sociais, atuar em relações humanas na esfera do trabalho”.

A pretensão deste estudo é de ampliar os conhecimentos acerca do trabalho do assistente social no campo sócio ocupacional, através da pesquisa exploratória descritiva dos atendimentos e uma reflexão teórica das expressões da questão empresa. Tem como objetivo analisar a atuação do serviço social na empresa frente às expressões da questão social no cotidiano dos funcionários, a relação do trabalho e o individuo enquanto subordinado, dentro de um processo de correlação de forças.

A práxis do trabalho do assistente social na empresa está na percepção de compreender a centralidade do trabalho frente às transformações providas pelo capitalismo. O desafio teórico e intelectual coloca-se em desvendar o que está exposto e buscar a essência que oculta a aparência dos fenômenos na contemporaneidade dirigida pelo sistema capitalista, explicitando suas causas e determinantes econômicos, sociais e políticos.

Pesquisar e analisar a atuação profissional nessa condição torna-se mais que um objetivo, já que suas ações e atividades dependem da situação enquanto trabalhador assalariado que convive com delicadas e flexíveis relações de trabalho, nesse sentido, o assistente social poderia ser incontestavelmente identificado como um ‘trabalhador’ enquanto prestador de serviços para a empresa Y, tornando os desafios ainda maiores.

Somente quando entendemos o conceito do trabalho em seu sentido ontológico, é possível aprofundar o entendimento do trabalho em seu sentido

abstrato, isto é, da forma com que o capitalismo se apropriou dessa atividade e de outras práxis sociais para a criação de valores de trocas para a acumulação e do desenvolvimento do capitalismo. A distinção entre trabalho concreto e abstrato auxilia na análise da centralidade do trabalho:

Todo trabalho é, de um lado, dispêndio de força humana de trabalho, no sentido fisiológico, e, nessa qualidade de trabalho humano igual ou abstrato, cria o valor das mercadorias. Todo trabalho, por outro lado, é dispêndio de força humana de trabalho, sob forma especial, para um determinado fim, e, nessa qualidade de trabalho útil e concreto, produz valores de uso (MARX, 2012, p. 68).

A questão não é apenas entender as implicações do trabalho do assistente social a cerca do valor, da produção e distribuição da mais-valia, mas sim compreender concreto do trabalho para se efetivar na sociedade na capitalista, a necessita de outras atividades que produzam as condições sociais necessárias.

Será exposto os atendimentos realizados no primeiro semestre de 2014, que abrange cerca de 2.000 funcionários estando eles divididos em 24 lojas na região de Curitiba no período de janeiro à junho de 2014. O serviço social está inserido no setor de recursos humanos e realiza os atendimentos de forma individualizada. Os atendimentos são solicitados tanto pela empresa, quanto pelo trabalhador, a cada trabalhador atendido, sistematizamos o tipo de atendimento que foi realizado, para assim quantificar os atendimentos realizados mensalmente.

Um dos desafios é chegar a todos os trabalhadores, pois, existe uma resistência por parte da empresa em liberar seu funcionário para a efetivação do atendimento, pelo excesso de trabalho e a rotatividade que muitas vezes impedem o atendimento individual e consistente do assistente social. Outro desafio encontrado pelo assistente social é a sistematização do seu trabalho, quantificar e aprimorar os atendimentos através do embasamento teórico metodológicos frente às imposições do capitalismo.

Os atendimentos feitos são importantes, uma vez que direcionados à classe trabalhadora, realizando assim a mediação de conflitos, o acesso aos serviços

públicos, tendo como desafio sua emancipação e acesso aos seus direitos enquanto cidadão em meio a contradição do capital x trabalho.

Na sistematização do trabalho do assistente social na empresa Y, cito abaixo as demandas que foram quantificadas mensalmente pela equipe de serviço social, para compreender e caracterizar os atendimentos tem-se uma totalidade de atendimentos as seguintes demandas os atendimentos são intitulados conforme o cito abaixo.

1 - Óbito - acompanhamento dos familiares quando acontece o falecimento do funcionário e acesso aos benefícios da empresa – plano funeral e seguro de vida;

2 – Saúde - Refere-se às demandas da saúde do trabalhador;

3 - Pessoal/familiar - demandas particulares do funcionário;

4 - Jovem Aprendiz - Recrutamento e seleção/acompanhamento;

5 - Fundo Emergência - Benefício da empresa. A empresa disponibiliza doação de até R\$ 6.000,00 para o funcionário, se caso acontecer algum tipo de catástrofe natural, enchentes, perda de móveis, do telhado pela decorrência de chuvas, incêndio na residência do funcionário, auxílio funeral do cônjuge e dependentes;

6 - Financeiro - situação/dificuldades financeiras;

7 – Trabalho - questões relacionadas ao trabalhador e situações que diz respeito a sua função, condições de trabalho, faltas, entre outras;

8 - Boas Ações - ações envolvendo a comunidade;

9 - Pessoa com Deficiência - Funcionários com deficiência, mental, intelectual, físico, visual e auditivo;

10 – Palestras – Palestras voltadas ao acesso à informação e instruções de um determinado assunto. Exemplo, outubro Rosa, novembro Azul, Violência doméstica, entre outros.

Através da quantificação dos dados, as demandas que se destacam e tem maior número de atendimentos no período de janeiro a junho do ano corrente são,

Saúde, Trabalho e Pessoal e foi com essa intenção em expor o trabalho do serviço social na empresa Y e realizar uma reflexão em torno das três maiores demandas.

Será realizada uma pesquisa descritiva dos dados e sua grande contribuição é proporcionar novas visões sobre uma realidade já conhecida. De acordo com Gil (2008), as pesquisas descritivas possuem como objetivo a descrição das características de uma população, fenômeno ou de uma experiência.

Portanto, nesse artigo será apresentado os três atendimentos mais realizados pela equipe de serviço social segue as demandas que se destacaram nesse período de janeiro à junho do ano corrente:

Atendimento Saúde: Refere-se às demandas da saúde do trabalhador, acesso ao plano de saúde e o Sistema Único de Saúde - SUS, tanto para funcionários admitidos, afastados, aposentados e seus dependentes, sendo eles, filhos e/ou esposo(a).

Atendimento Trabalho: Abrange todas as situações nas atividades desenvolvidas na empresa, mediação de conflitos e demandas de trabalho. As questões envolvendo a correlação de forças dentro de um processo de dominação/subordinação do capital. Os assistentes sociais são requisitados tanto pelo trabalhador quanto pela empresa.

Atendimento Pessoal/particular: Situações ou demandas particulares que os funcionários trazem a cerca de assuntos que não diretamente dizem respeito a empresa, que se exime de qualquer responsabilidade.

Esses dados foram disponibilizados pela Mitra Cooperativa de Trabalho, sendo os assistentes sociais cooperados que realizam a prestação de serviços para a empresa Y. Os dados coletados foram analisados e através da pesquisa bibliográfica será possível explorar todo o aporte teórico metodológico do tema abordado, sendo ele:

- Serviço Social na empresa, limites e possibilidades – processo histórico;

- As expressões da questão social como objeto de trabalho do assistente social e a classe trabalhadora;
- Análise dos dados coletados, demandas do serviço social na empresa.

Com essa intensão esse método da pesquisa descritiva possibilita a compreensão dos dados quantitativos coletados referentes às demandas do trabalho do Serviço Social na empresa o tipo de atendimento e a quantidade realizada mensalmente junto aos funcionários da empresa Y na região de Curitiba. Será possível uma reflexão teórica desses atendimentos e das expressões da questão social existentes no processo de trabalho no campo sócio ocupacional.

2. SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA, LIMITES E POSSIBILIDADES – PROCESSO HISTÓRICO.

O serviço social na empresa foi sempre muito requisitado, sua atuação era modificada “a medida que se alterava o cenário socioeconômico e político da sociedade brasileira”. A partir de 1970 houveram muitas mudanças no setor capitalista, as novas estratégias e tendências de trabalho foram criadas para o aumento da lucratividade do mercado, em consequência houve a expansão significativa do setor empresarial.

O capitalismo nas suas metamorfoses mostra as condições de trabalho e os novos métodos de produção capitalista, a implementação de medidas para redução de custos de produção e o aumento da produtividade, mostrando-se cada vez mais irreversível, uma característica dos anos de 1990 que segundo Motta (2010) “é a combinação da precarização com a desqualificação e a superqualificação. A força de trabalho torna-se multifuncional, polivalente e a subjetividade do trabalho”, ou nos termos de Giovanni Alves (2007), “a captura da subjetividade operária, é objeto de uma subordinação formal-intelectual.”.

A condição de assalariado é essencial para a continuidade e progresso do capital, ficando o proletariado condenado a trabalhar para se reproduzir, ou seja, fica

inserido a sociedade sem se adequar. Essa realidade que enfrenta o trabalhador vem de encontro com a atuação do Serviço Social, se tornando o objeto de trabalho da profissão.

Nas palavras de Ana Elizabete Mota e Angela Amaral é neste contexto que o profissional assistente social atua, no “conjunto de intervenções sócio institucionais que realizem as formas de controle e subordinação do trabalho ao capital. Estas intervenções apontam para ações nas esferas da racionalização da produção, da intervenção estatal e do controle e recomposição política da subalternidade dos trabalhadores” (p. 39, 2000).

O surgimento da atuação do Serviço Social ocorreu nos avanços na cena política e econômica, esse movimento que o proletariado identifica a necessidade e a problematização das mesmas com expressão política se configura então como “questão social”. E é nesse contexto que se caracteriza o Serviço Social nas empresas como um campo específico.

Para o Serviço Social essa condição de trabalho pós-industrial trouxe um impacto significativo que exigiu da profissão novas exigências conforme o contexto da dinâmica reprodutiva e contraditória da sociedade capitalista do século XXI.

A partir dos anos 1970 e 1980 houve um crescimento significativo do Serviço Social na empresa, isso aconteceu pela contribuição e tendências teórico-metodológicas do Serviço Social do Trabalho que se desenvolveu em meados dos anos 70, por profissionais que atuavam nesse campo de trabalho. Essa tendência teórico-metodológica, em conjunto com o cenário sócio, econômico e político brasileiro contribuiu significativamente para a abertura da atuação do assistente social no campo sócio ocupacional.

No período dos anos 1980 houve mais avanços em relação ao mercado de trabalho do Serviço Social empresa. Que segundo o Grupo Operacional do Serviço Social na empresa (1991), nos estados do Rio Grande do Sul e em Franca (SP), teve um expressivo número de contratações de assistente sociais, até mesmo pelo contexto econômico da época.

A década de 1990, não apresentou abertura ou ampliação desse mercado de trabalho, ao contrário, esse período foi marcado pelas alterações efetivas da prática profissional. As empresas se reestruturaram passaram a exigir profissionais

cada vez mais qualificados, flexíveis e polivalentes, inclusive os assistentes sociais. Entretanto esse processo de reestruturação levou ao desemprego e resultou também na redução dos espaços de atuação do Serviço Social.

A exigência na ampliação e manutenção da qualidade e produtividade também passou a fazer parte das exigências dos profissionais assistentes sociais na empresa. Com essas transformações, as empresas buscavam o controle de capital sobre o trabalho às quais passaram a exigir um conjunto de reformas institucionais e mecanismos que promova a adaptação e a aceitação dos trabalhadores perante as mudanças de trabalho. Sendo necessário o recursos humanos treinar, reeducar o empregado, proporcionar reconhecimento, gerar satisfação e estabelecer a remuneração a partir da geração dos resultados. Esses mecanismos têm como finalidade favorecer o envolvimento dos trabalhadores, as metas e novas formas de trabalho.

Nesse momento o setor de recursos humanos passaram por alterações e mudanças até sua denominação, Gestão de Pessoas, de Parceiros ou Colaboradores, Gestão de Capital Humano e Gestão com Pessoas. Portanto, com essas determinações as pessoas foram vistas como diferencial importante para a competitividade, representando o investimento necessário para a inovação empresarial.

O Serviço Social encontra-se hierarquicamente na área de recursos humanos, que se torna fundamental a discussão das políticas que direcionam a gestão desse setor. Assumindo então, papel de assessor nas questões relacionadas à administração do pessoal, à integração dos trabalhadores aos novos requisitos da produção, à modernização das relações de trabalho, ao tratamento das questões sociais/interpessoais que afetam o cotidiano dos trabalhadores.

“... a empresa se caracteriza por perpetuar uma estrutura estável constituída por um conjunto de indivíduos que desempenham papeis sociais com objetivos de satisfazer necessidades sociais básicas.” Motta, 2000, p. 39.

É o Serviço Social que em atendimento individual aos trabalhadores da empresa Y oferece esclarecimentos advindos de diversas expressões da questão social, que exige um profissional preparado e atualizado no enfrentamento e superação das diversidades sócio econômicas e culturais dos funcionários, que visa

um atendimento diferencial dentro da empresa que se beneficiam de sua formação técnica, utilizando mecanismos metodológicos com objetivo não só de orientar por orientar e sim de emancipar politicamente estes funcionário. O Serviço Social tem seu papel profissional reconhecido na empresa Y, se fazendo essencial para garantia de qualidade de atendimento.

3. AS EXPRESSÕES DA QUESTÃO SOCIAL COMO OBJETO DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL E A CLASSE TRABALHADORA

Enquanto especialização de trabalho, o assistente social tem a questão social como base da sua fundação, possui como elemento central da relação profissional e realidade. O Assistente Social tem como objeto de intervenção as expressões advindas da Questão Social manifestadas pelas desigualdades sociais oriundas da sociedade capitalista

A questão social é reconhecida em meados do século XIX, a partir da emergência da classe operária e seu ingresso no cenário político, na luta constante em prol dos direitos relacionados ao trabalho e na busca pelos seus direitos. Segundo Yamamoto a expressão da questão social

“diz respeito ao conjunto das expressões das desigualdades sociais engendradas na sociedade capitalista madura, impensáveis sem a intermediação do Estado. Tem sua gênese no caráter coletivo da produção, contraposto à apropriação privada da própria atividade humana – o trabalho –, das condições necessárias à sua realização, assim como de seus frutos” (2001, p.10).

As crises dos padrões produtivos, da gestão de trabalho e as transformações societárias têm repercutido nas políticas públicas de proteção social.

O trabalho é gerador de valor, evidencia o capital, gera “mais valia”, ou seja, “trabalho produtivo” formador de classes sociais estruturadas segundo o princípio do reconhecimento da igualdade e dignidade dos indivíduos. O trabalhador ficou responsável pela sua existência, livre, lutando para fazer face às suas necessidades

com uma consciência e determinação pessoal que implicava também o sentimento de responsabilidade, sobre a sua vida e as suas escolhas.

O trabalho na teoria social de Marx, segundo a explicação de Yamamoto (2008), é considerado um componente distintivo do homem como um ser prático social e histórico: produto e criador da vida em sociedade. Suas principais características correspondem ao uso e a criação do meio de trabalho que se interpõe entre o homem e o objeto, induzindo a criação de concepções de mundo, por isso gera valores e o dever: o comportamento do homem orientado para finalidades sociais.

A ideologia capitalista tenta impedir que o homem perceba que suas próprias atividades é que reproduzem sua forma de sua vida cotidiana. Seria pela prática crítica e reflexiva que o homem perceberia sua vida cotidiana como histórica e transformadora visíveis nas atividades cotidianas. A troca de força de trabalho por salários, a questão do tempo excedente, o consumismo, o individualismo, atividades que caracterizam vida sob o capitalismo. A família sofre alterações não só no que trata da questão da inserção da mulher no mercado de trabalho, ou o aumento de famílias monoparentais, mais também pela influência econômica do consumo, apresentada pela mídia. A família vem sendo desvalorizada pela individualização, pela precarização do trabalho e consequente perda de condições sócio econômicas para a vida em família, modelo representado pelo slogan “ cada um por si ...”

A busca de novos caminhos apoia-se na verificação de serviços ofertados à população, a compreensão crítica e transformadora do meio social, voltados a uma apreensão mais profunda do pensamento crítico-dialético.

Para Marx o trabalho é o fundamento ontológico-social, é ele que permite o desenvolvimento de mediações que instituem a diferença do ser social em face de outros seres da natureza.

As mediações, capacidades essenciais postas em movimento através de sua atividade vital, não são dadas a eles, são conquistadas no processo histórico de sua autoconstrução pelo trabalho.

A condição ontológica social na reprodução do ser social dá a ela um caráter universal e sócio-histórico. O trabalho não é obra de um indivíduo, mas da cooperação entre os homens, só se objetiva socialmente, de modo determinado, produz formas de interação humana como linguagem, as representações e os costumes que compõem a cultura.

O indivíduo responde às necessidades de sua reprodução sem apreender as mediações nelas presentes, tornando comum o vínculo imediato entre pensamento e ação, a repetição automática dos modos de comportamento.

O trabalho é uma atividade potencialmente livre, isto é, ele põe as condições para a liberdade na medida em que permite o domínio do homem sobre a natureza. O desenvolvimento multilateral de suas forças produtivas – capacidades e necessidades – pressupostos para seu reconhecimento, de si mesmo dos outros, como sujeitos capazes de criar alternativas e imprimir uma direção a seus projetos sócio-históricos.

Essa concepção de liberdade supõe sua consideração como capacidade humana, resultado da atividade humana que responde e (re)produz necessidades, constituindo-se nessa dialética entre o que é necessário e possível historicamente. A liberdade é, ao mesmo tempo, capacidade de escolha consciente dirigida a uma finalidade, e capacidade prática de criar condições para a realização objetiva das escolhas, para que novas escolhas sejam criadas.

O Serviço Social ao mediar junto às empresas deve lutar através de ações conjuntas para encontrar meios para a superação das condições de exclusão tendo em vista o encaminhamento de soluções que viabilizem o atendimento buscando a participação, a organização e fortalecimento para mudanças e transformações sociais dentro das empresas, conforme afirma Pontes (1995, pg. 182):

O Serviço Social é uma profissão que tem características singulares. Sua especificidade está no fato de atuar sobre todas as necessidades humanas de uma dada classe social, ou seja, aquela formada pelos grupos subalternizados, pauperizados ou excluídos dos bens, serviços e riquezas dessa mesma sociedade. É por isso, que os profissionais de Serviço Social atuam, basicamente, na trama das relações de conquistas e apropriação de serviços e poder pela população excluída e dominada.

Portanto segundo Faleiros (2003), o Serviço Social considerando as relações de poder presentes na sociedade, deverá possibilitar estratégias de intervenção como os trabalhos em redes para o fortalecimento das classes subalternas para o enfrentamento dos problemas gerados pelo capitalismo como o desemprego, competitividade, individualismo, entre outras questões que levaram ao enfraquecimento dos sujeitos. Neste sentido o autor, FALEIROS, (2003, p.24) coloca que: “Abre-se, assim, a possibilidade do Serviço Social trabalhar ao mesmo tempo em redes de relação de forças dos oprimidos nessa rede”.

No âmbito do mercado de trabalho, o desempenho das atividades e atribuições profissionais assenta-se sobre a existência de demandas de intervenção social, para cujo entendimento sócio institucional é convocado de várias especialidades, dentre os quais os assistentes sociais. A essas demandas de intervenção social correspondem necessidades sociais que se configuram a partir das diversas manifestações da questão social.

Conforme, Amaral (2001, p. 217)

O Serviço Social surge como profissão especializada, participando do conjunto de profissões vinculadas à normatização e controle de comportamentos sociais, isto é, dentre as profissões que atuam no processo de regulação das relações sociais. O exercício profissional dos assistentes sociais incide sobre as condições e situações de vida da classe trabalhadora, integrando o processo de criação de condições indispensáveis ao funcionamento da força e a extração da mais-valia. O Serviço Social participa, ao lado de outras profissões, da tarefa de implementação de condições necessárias ao processo de reprodução social, já que a produção social capitalista reproduz as condições materiais de existência e as relações sociais que possibilitam essa produção.

Nos diversos espaços de trabalho o assistente social desempenha vários papéis, funções, atribuições, configurando práticas que envolvem situações e relações sociais vinculadas às relações de trabalho; à convivência familiar; aos segmentos específicos, tais como idosos, crianças e adolescentes, dependentes

químicos, violência doméstica, abuso sexual, pessoa com deficiência, entre outros; à organização social e comunitária; aos direitos sociais e humanos.

Essas práticas são destinadas, como relata Amaral (2001, p. 218).

Ao atendimento de alguma das mais variadas necessidades sociais, sobretudo àquelas próprias dos trabalhadores assalariados e dos excluídos do mercado de trabalho, demarcados pelo âmbito de atuação das organizações empregadoras dos assistentes sociais.

O contexto atual está marcado por profundas mudanças na configuração das expressões da questão social, nas formas de gestão da força de trabalho e a organização das políticas sociais isto rebate diretamente no espaço sócio institucional do Serviço Social, pois colocam no horizonte das práticas profissionais as novas determinações do processo de reprodução social. São fenômenos próprios deste contexto (Amaral, 2001, p. 219)

A heterogeneidade do universo de usuários do Serviço Social, que está relacionada à diferenciação da classe trabalhadora uma minoria de trabalhadores protegidos, o crescimento dos trabalhadores precarizados e o aumento daqueles que não conseguem se inserir no processo produtivo;
O acirramento de segmentações e particularizações do trato das manifestações da questão social;
O crescente deslocamento do enfrentamento dos problemas sociais da esfera do público para a esfera do privado, para o âmbito da família, dos pequenos grupos de religião, etc.;
A diferenciação dos espaços sócio ocupacionais do Serviço Social e a segmentação das atividades profissionais, dentre outros.

Assim, percebemos que os contornos das expressões da questão social e as formas de seu enfrentamento determinam o espaço sócio ocupacional do Serviço Social.

O Serviço Social desenvolveu durante décadas um tipo de intervenção centrada na concretização da utilização dos serviços sociais o que lhe permitiu um arsenal interventivo sensível às necessidades do usuário, e ao mesmo tempo familiarizado com a malha institucional. Estas características fazem com que a bagagem/conhecimento do Assistente Social, seja uma contribuição significativa no sentido de permitir a emancipação e o empoderamento do indivíduo enquanto sujeito de direitos.

O Serviço social de empresa obteve um crescimento considerável de atuação nos últimos anos e está exigindo do profissional uma constante e intensa base teórica metodológica e estratégias de atuação no que se refere a sua condição de trabalho.

4. ANALISE DOS DADOS COLETADOS, DEMANDAS DO SERVIÇO SOCIAL

Nesse momento serão apresentados os dados quantitativos dos atendimentos realizados pela equipe de serviço social na empresa Y. Os atendimentos abrangem os trabalhadores e os dados foi coletados no período de janeiro a junho do ano corrente. Através desses dados será possível a reflexão do processo da relação de forças entre o capital/trabalho, as demandas apresentadas pelos funcionários, suas necessidades e as expressões da questão social no âmbito sócio ocupacional. As situações e realidade cotidiana que apresentam o trabalhador subalternizado e pauperizado.

O assistente social está inserido no setor de recursos humanos, realizando a mediação da relação entre empregado e empregador. Seu trabalho está na garantia de direitos, encaminhamentos à rede sócio assistencial, acesso aos benefícios privados e públicos.

A empresa Y possui benefícios básicos para o funcionário, que mesmo com os benefícios internos, faz-se necessário o encaminhamento para a rede sócia assistencial envolvendo o setor público e terceiro setor. A efetivação desse trabalho é visível o acesso aos seus direitos, à emancipação e empoderamento do sujeito enquanto trabalhador e cidadão de direitos.

Portanto, será abordada as demandas presentes na vida cotidiana dos trabalhadores, que necessitam conciliar as exigências de trabalho com suas condições enquanto proletariados, afim de apresentar o trabalho do assistente social que atua enquanto mediador de conflitos e profissional que intervêm diretamente na emancipação do trabalhador.

Abaixo, segue os dados coletados:

Atendimentos do Serviço Social – 1 Semestre 2014			
Período	Atendimentos		
Ano 2014	Saúde	Trabalho	Pessoais
Janeiro	191	206	101
Fevereiro	201	289	123
Março	236	250	106
Abril	187	224	84
Maiο	211	173	92
Junho	214	198	94
Total	1240	1340	600

Dados da Cooperativa de Trabalho Mitracoop

A partir dos dados quantitativos coletados no decorrer do primeiro semestre de 2014, mostra os atendimentos do serviço social aos funcionários da empresa Y, sendo as principais demandas do assistente social na empresa as questões diretamente relacionadas à saúde, trabalho e pessoais e/ou familiares.

Os dados mostram os resultados quantitativos do trabalho do serviço social, sendo os atendimentos como saúde, trabalho e as demandas pessoais do trabalhador inserido na empresa Y, um tanto quanto desafiador, uma vez que o assistente social trabalha na garantia de direitos visando o bem estar do trabalhador.

Segundo o quadro supracitado, o Trabalho é por sua vez a demanda com maior número de atendimentos, isso significa que as situações advindas do cotidiano do trabalhador inseridos na empresa possui uma relevância no que diz respeito a condição de trabalho que este trabalhador está inserido.

Esses atendimentos possuem diversos desdobramentos, Observa-se como exemplo das demandas da categoria Trabalho, segue quadro abaixo:

- Trabalhadores que está há anos na empresa e permanecem sem nenhum aumento salarial por tempo de serviço;
- Conflitos com seus líderes;
- Conflitos entre os próprios trabalhadores;
- Horário de trabalho que coincide com o horário de estudos;
- A impossibilidade de buscar os filhos na creche deixando assim com vizinhos e conhecidos;
- A espera da promoção no trabalho;
- Sobre carga de trabalho;
- Falta de funcionários;
- Higiene pessoal

Sendo assim a constante mediação do serviço social com a empresa nessas demandas é fundamental, a necessidade de desbravar o caminho para o alcance do acesso ao trabalho digno e respeitado e não apenas olhar o trabalhador como um mero executor de tarefas. Segundo MOTTA, pg. 62 afirma

“... os “problemas no trabalho”, expressões que domina os desvios de comportamento que afetam diretamente o processo de trabalho, são definidos como resultantes da convivência grupal. Dessa maneira, seus indicadores são a ordem, a disciplina, o aproveitamento do tempo de trabalho útil, a adaptação ao ritmo e ao parcelamento de tarefas”.

Mostrar à empresa as necessidades e dificuldades que o trabalhador vem trazendo para o serviço social é de extrema importância e deve ser feito com cautela. É necessário e de interesse para a empresa saber até que ponto esses “problemas de trabalho” estão impactando na interferência na produção e na alteração da ordem do processo e trabalho.

Desse modo o trabalhador torna-se vulnerável às imposições do capital, que embora temporariamente e historicamente imponha suas condições, nem por isso exerce um domínio incontestável, isento de contradições que resultam num processo

de lutas de classes. Na medida em que o processo de exploração do trabalho alheio cria as condições básicas para a valorização do capital, gera também situações crescentes de pauperização dos trabalhadores, que se manifestam nos assim chamados pela empresa de “problemas do trabalhador” ou “oportunidade” ou “problemas sociais”. Assumindo-os como empecilho à produção, a empresa cria políticas assistenciais, quando, não privatiza os programas das instituições públicas, tentando manter uma estabilidade na relação empregado-empregador.

É justamente nessa perspectiva que a empresa requisita o assistente social, o pressuposto da mediação consiste na neutralidade técnica do profissional, dentro de um contexto conceitual que ignora os antagonismos de classe. Por isso mesmo, a tarefa de ser desempenhada sem gerar conflitos, caracterizando-se o assistente social como o porta voz de paz entre empresa e empregado, e atuação direta do assistente social na conquista e garantia de direito.

Pode-se destacar o atendimento a saúde como uma demanda significativa uma vez que ela esta diretamente relacionada à saúde do trabalhador, conforme a Constituição Federal de 1988 art. 196 princípio que norteia o SUS, afirma:

“A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantindo mediante políticas sociais e econômicas que visem a redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para a promoção, proteção e recuperação.”

Entre as demandas do assistente social temos as questões relacionadas à saúde do trabalhador, sendo elas o bem-estar social, mental e físico.

A intencionalidade da atuação do assistente social é a intervenção no que diz respeito na qualidade e de vida do funcionário, desta forma pretende fornecer subsídios para que seja concretizado o acesso às consultas, exames e seus diagnósticos. O trabalhador traz com ele situações adversas incluindo também seus familiares. As demandas de saúde não se restringem somente a isso, pois, é através do acompanhamento do serviço social que se possibilita os encaminhamentos e acompanhamentos de trabalhadores que necessitam de acompanhamentos psicológicos, psiquiátricos e todas as outras especialidades médicas.

Na verdade segundo Maccaro (1981, p. 24), “ao patrão interessa a saúde como um valor de troca que mantenha a saúde naquele nível, naquela quantidade que corresponde a um custo de conservação vantajoso em relação ao produto de consumo”.

Os atendimentos de saúde são apresentados diariamente e necessitam de encaminhamentos rápidos e efetivos, apresento as demandas que fazem parte dessa categoria de atendimento:

- Acompanhamento do funcionário no tratamento de saúde com especialidades médicas;
- Auxílio na agilidade e brevidade da realização de exame e consultas;
- Mediação com a empresa em relação à saúde do trabalhador;
- Acompanhamento à gestante;
- Acompanhamento aos funcionários afastados para a continuidade do tratamento com o plano de saúde;
- Visita hospitalar;
- Visita domiciliar

Nos atendimentos podemos medir a delicada e frágil situação em que vive o trabalhador, as demandas de saúde apresentadas em conjunto com o medo de perder o emprego, insegurança, acúmulo de estresse, a exigência pela qualificação e rapidez da produção, e o adoecimento tornam-se assim, uma consequência dessa gigante estrutura que é o mundo capitalista.

O serviço social realiza atendimento e acompanhamento, para os funcionários que estão apresentando alguma situação de saúde sejam elas advindas do acúmulo e precarização do trabalho ou aquelas que surgem na vida particular do funcionário e que é quase impossível não impactar o trabalho.

Segundo IAMAMOTO (2005), o Assistente Social passa a ser um profissional que revela sua força de trabalho prestando serviços à comunidade e

empresas, dando atendimento às necessidades destes segmentos no reconhecimento profissional enquanto sujeito inserido nesta realidade social.

Segundo Cattani (1996. P. 39)

O “trabalho, como ato concreto, individual ou coletivo, é, por definição, uma experiência social de opressão e ou emancipação... de prazer, alienação e criação são suas dimensões ambivalentes, que não se limitam à jornada laboral, mas que repercutem sobre a totalidade da vida em sociedade”.

O terceiro tipo de atendimento que realiza o assistente social na empresa Y é o Pessoal, essa demanda nos possibilita ir além daquilo que é posto pelo trabalhador, todas as suas condições, sejam elas financeira, acesso a educação, à moradia, aos serviços públicos no geral.

Sabendo o campo fértil de trabalho para o assistente social, as expressões da questão social se mostram com facilidade no modo de produção capitalista. Os trabalhadores cada um com suas particularidades trazem para os atendimentos realizados pelo serviço social as expressivas demandas, é possível citar demandas cotidianas envolvendo as situações particulares/pessoais dos trabalhadores, sejam elas, falta de acesso à educação infantil para os filhos, situações de saúde, violência doméstica, abuso sexual, conflitos de trabalho, conflito familiar, problemas de saúde, alcoolista, dependência química, entre outros.

Nesse atendimento o serviço social evidencia o trabalho com a rede sócio assistencial, possibilitando realizar vários encaminhamentos pertinentes a essas demandas, sendo, encaminhamento para o CRAS – Centro de Referência de Assistência Social, CREAS - Centro de Referência Especializado de Assistência Social, Ministério Público, Defensoria Pública, Secretária de Educação, Conselho Tutelar, Secretária de Saúde, Hospital psiquiátrico, CAPS – Centro de Apoio Psicossocial, Delegacia da Mulher e encaminhamentos aos benefícios internos da empresa quando necessário e possível.

As diversas situações trazidas pelos funcionários têm como característica a desigualdade social, abaixo estão os encaminhamentos realizados em cada esfera supracitada.

O CRAS/CREAS busca prevenir a ocorrência de situações de riscos sociais através do desenvolvimento das capacidades dos atendidos, fortalecendo os vínculos familiares e sociais, aumentando o acesso aos direitos da cidadania. As demandas que o trabalhador traz tanto em relação a ele ou a sua família.

A Defensoria Pública/Ministério Público, as demandas são mais voltadas para a área jurídica, quando os atendimentos exigem serem encaminhados a outra instância como o Ministério Público órgão fiscalizador das leis tem o dever de garantir o acesso aos direitos e a Defensoria como a prevalência e efetividade dos direitos humanos para garantir os princípios constitucionais da ampla defesa e do contraditório.

Na Secretaria de Educação é realizado o contato para o acesso a educação, a maioria dos trabalhadores necessitam deixar seus filhos em creches para assim terem acesso ao trabalho, quando necessário o contato é feito e o funcionário é orientado.

A Secretária de Saúde é contatada quando o funcionário não possui condições ou acesso aos medicamentos necessários, exames e atendimentos, uma vez que o próprio plano de saúde empresarial não dá estrutura e suporte o funcionário é instruído a comparecer na Unidade de Saúde mais próxima da sua residência.

Hospital Psiquiátrico/CAPS, a situação e histórico psíquico e mental que o funcionário se encontra é de extrema importância o encaminhamento para as especialidades de saúde mental e psicológicas. Primeiro iniciamos com o acompanhamento psicológico/psiquiátrico e algumas vezes o funcionário é submetido a internação para tratamentos psiquiátricos, é quando o trabalho do serviço social é fundamental para a efetivação do tratamento.

Já o CAPS é a instituição destinadas a acolher pacientes com transtornos mentais, estimular sua integração social e familiar e apoiá-los em suas iniciativas de busca da autonomia, oferecendo-lhes atendimento médico e psicossocial, o serviço social realiza o acompanhamento de funcionário estando afastado ou não das atividades de trabalho.

A Delegacia da Mulher está diretamente ligado à violência doméstica, os encaminhamentos do serviço social para essa competência são frequentes, não sendo apenas a violência física, mas também violência psicológica e verbal. As funcionárias são encaminhadas e instruídas dos seus direitos, estando elas amparadas sob a Lei Maria da Penha.

Em suma, o trabalho do assistente social vem se consolidando em meio ao campo fértil das expressões da questão social que se apresenta em meio ao campo sócio ocupacional. É fato a correlação de forças existente, em contra partida os assistentes sociais são requisitados para atuar em meio a essa correlação, mediando e intervindo nas diversas especificidades que a empresa e a classe trabalhadora apresentam e exige de nós profissionais.

Finalizando, podemos destacar a práxis do assistente social no seio da contradição do capitalismo, como mediar interesses de trabalhadores sendo contratados pela empresa? Como combater esse novo ambiente que o modo de produção capitalista vem desenvolvendo que é o consumo da força de trabalho relacionada à introdução da polivalência e da multifuncionalidade?

Considerações Finais

Nesse artigo os estudos a cerca do tema classe trabalhadora x questão social, as análises e estudos realizados sobre o serviço social na empresa e o processo histórico da profissão no campo sócio ocupacional demonstra a importância do trabalho realizado pelo serviço social na empresa Y. É necessário o continuo avanço no processo de trabalho, na sistematização de dados e nos embates em meio ao capitalismo, para assim a equidade permanecer.

A necessidade de expor e analisar o trabalhado do serviço social na empresa Y é fundamental para conhecermos as demandas em meio ao processo de trabalho no âmbito empresarial, trazendo a tona o contexto da classe trabalhadora frente ao exacerbado mundo capitalista. Foi possível mostrar o processo histórico do serviço social na empresa, a evolução por meio do aporte teórico metodológico da profissão, os embates que permanecem até os dias atuais com o enfrentamento dos desafios impostos pelo capitalismo.

Foi exposto os três temas que se destacam nas demandas do assistente social, que mostram quão delicado e conflituoso o ambiente de trabalho que se apresenta no meio capitalista. Uma luta constante contra a imposição impiedosa dos resultados exigidos pelo capital e as demandas que apresenta o trabalhador em meio aos seus problemas pessoais, de trabalho ou de saúde.

Entretanto, o serviço social necessita estar em constante aprimoramento, uma vez que seu trabalho é limitado e o embate é constante na mediação e na garantia de direitos.

Os dados foram coletados sem muito aprofundamento, pois a sistematização do nosso trabalho se limita aos “Tipos de atendimentos”, faltando assim concluir os dados quantitativos dos atendimentos específicos supracitados em relação à Trabalho, Saúde e Pessoal.

Através do trabalho do assistente social face às expressões da questão social enraizadas na condição de proletariado que se encontra o indivíduo refletindo diretamente no trabalhado do assistente social, sendo aquele trabalhador que sofre

a opressão requisita o atendimento do serviço social, seja para orienta-lo ou encaminha-lo, apresentando assim as expressões da questão social presentes no cotidiano do trabalhador que citamos anteriormente.

O Serviço Social ao mediar junto à empresa deve lutar através de ações conjuntas para encontrar meios para a superação das condições de exclusão tendo em vista o encaminhamento de soluções que viabilizem o atendimento das apresentadas buscando a participação, a organização e fortalecimento para mudanças e transformações sociais dentro das empresas.

O assistente social atua no enfrentamento das questões advindas do capitalismo que impera cada vez com mais imposição, encaminhando o usuário para as políticas públicas, esclarecendo sobre os seus direitos, fazendo com que repensem e que adquiram um posicionamento crítico frente as expressões da questão social na qual sua realidade é afetada, estimulando-os para o enfrentamento e possível solução de suas problemáticas, de modo a fortalecer sua identidade social enquanto cidadão de direito. O projeto de atuação profissional do Assistente Social de cunho político apresenta contínuos desdobramentos visando o reconhecimento e o resgate da liberdade e da justiça social, pressupondo a equidade de direitos e acesso a todos os cidadãos em busca de emancipação e autonomia dos mesmos.

O Assistente Social torna-se essencial na superação desta chamada “privatização de direitos” no fortalecimento e na organização dos sujeitos - trabalhadores, contrapondo as perspectivas do projeto societário capitalista, vêm de encontro ao embate (ético, teórico, ideológico, político e pratico) a hegemonia neoliberal. Posicionando-se a favor da equidade e da justiça social, na perspectiva da universalização do acesso a bens e a serviços (políticas e programas sociais), na ampliação e consolidação da cidadania são explicitamente postas como garantia dos direitos civis, políticos e sociais das massas da população, visando a democratização e universalização dos direitos sociais.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ALVES, Giovanni. Dimensões da reestruturação produtiva: ensaios de sociologia do trabalho. Londrina: Praxis: Bauru, 2007.

AMARAL, M.V.B. TRINDADE .R.L.P. (orgs). Serviço Social, Trabalho e Direitos Sociais, Editora Edufal, 2001.

BATTINI, Odaria. Metodologia no Serviço Social. UEL, 1995.

CATTANI, Antônio David. Trabalho e autonomia. Rio de Janeiro: Vozes, 1996.

FALEIROS, Eva T. Silveira. Repensando os conceitos de violência, abuso e exploração sexual de crianças e adolescentes. Ed. Brasília: Thesaurus, 2003

GIL, Antônio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

IAMAMOTO, M. V. Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social. 2 ed. São Paulo: Cortez, 2008.

IAMAMOTO, M. V. O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional. São Paulo, Cortez, 4 ed., 2001

IAMAMOTO, Marilda Vilela. O Serviço Social na Contemporaneidade trabalho e formação profissional. 9 ed. São Paulo, Cortez, 2005..

KATALYSIS, Revista; v. 8 n.2.

MARX, K. *O capital: crítica da economia política*. Livro I. Tradução de Reginaldo Sant'anna. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2012.

Maccaro. In: Centro Brasileiro de Estudos de Saúde-retirar, 1981.

MESQUITA, Adriana ett all. “Famílias negligentes ou negligenciadas? Reflexões sobre proteção social”, Ações socioeducativas: municipalização das medidas em meio aberto do Estado do Rio de Janeiro (org.: ABADALLA, Janaina ett all), Rio de Janeiro: DEGASE, 2010.

MINAYO, Maria Cecilia de Souza; Qualitativo-Quantitativo: Oposição ou Complementaridade? In: Caderno de Saúde Pública da Escola Nacional de Saúde Pública da Fiocruz. Rio de Janeiro: Fiocruz, jul/set 1993.

MOTA, Ana Elizabete org. A nova fábrica de consensos: ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao serviço social. 2ªed. – São Paulo: Cortez, 2000.

PONTES, Reinaldo Nobre. Mediação e Serviço Social: um estudo preliminar sobre a categoria teórica e sua apropriação pelo Serviço Social. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1997.